

PENGARUH MOTIVASI INTRINSIK, MOTIVASI EKSTRINSIK DAN KOMITMEN PELAYANAN TENAGA KESEHATAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN BPJS KESEHATAN PADA RS SWASTA DI KABUPATEN KEBUMEN

MUCH. RIYADUS SOLICHIN

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Putra Bangsa

KABULTRIFIYANTO

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Putra Bangsa

ABSTRAK

Penulis karya tulis ini bertujuan untuk meningkatkan pelayanan tenaga kesehatan di rumah sakit swasta dalam melayani pasien yang menggunakan BPJS kesehatan. Adapun yang menjadi latar belakang penulisan ini karena sekarang pandangan pasien BPJS terhadap pelayanan kesehatan kurang baik terlebih lagi di rumah sakit swasta, ditandai dengan adanya isu di media elektronik tentang keluhan masyarakat bahwa ada perbedaan pelayanan kesehatan yang diberikan rumah sakit umum dibandingkan dengan pasien BPJS dimana pihak rumah sakit umum lebih mengutamakan pasien umum dibandingkan pasien peserta BPJS kesehatan. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yang dilakukan melalui survey dan pengisian kuisioner. Dalam penelitian ini melibatkan 90 responden pada 9 rumah sakit swasta yang merupakan penyedia jasa yang bekerjasama dengan BPJS di Kabupaten Kebumen. Hipotesis dalam penelitian ini diuji dengan menggunakan analisis regresi berganda. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa motivasi intrinsik dan komitmen berpengaruh terhadap kualitas pelayanan, namun tidak dapat dibuktikan pengaruh motivasi ekstrinsik terhadap kualitas pelayanan.

Kata kunci: Pelayanan Tenaga Kesehatan, Motivasi Intrinsik, Motivasi Ekstrinsik, dan Komitmen.

PENDAHULUAN

Kewajiban Rumah Sakit bekerjasama dengan BPJS Kesehatan (UU Nomor 36/2009), serta pelayanan yang berkualitas merupakan suatu tuntutan yang tidak bisa dihindari. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) adalah badan hukum publik yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan sosial yang terdiri dari BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan, sehingga pasien yang terdaftar menjadi peserta BPJS Kesehatan

wajib dilayani dengan baik. Maka rumah sakit membutuhkan SDM yang profesional dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsi yang merupakan tanggungjawab tenaga medis dalam melayani pasien sedangkan motivasi merupakan suatu proses dimana kebutuhan-kebutuhan mendorong seseorang untuk melakukan serangkaian kegiatan yang mengarah ke tercapainya suatu tujuan tertentu.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis motivasi intrinsik, motivasi ekstrinsik dari para tenaga kesehatan

dirumah sakit serta komitmen tenaga kesehatan terhadap kualitas pelayanan BPJS kesehatan di Rumah Sakit. Rumah sakit yang menjadi objek penelitian adalah seluruh rumah sakit Kebumen yang bekerjasama dengan BPJS yaitu berjumlah 12 RS. Namun data yang dapat dikumpulkan sebanyak 9 Rumah Sakit. Data empiris disajikan guna membuktikan bahwa kualitas pelayanan BPJS kesehatan dipengaruhi oleh motivasi intrinsik dan ekstrinsik serta komitmen yang dimiliki oleh tenaga kesehatan. Analisis regresi berganda melalui program SPSS digunakan sebagai alat uji penelitian. Data penelitian diperoleh dari Tenaga Kesehatan, Rumah Sakit Swasta dan Dinas Kesehatan untuk menguji secara ilmiah apakah kualitas pelayanan BPJS kesehatan dipengaruhi oleh motivasi intrinsik dan ekstrinsik serta komitmen tenaga kesehatan mempengaruhi kualitas pelayanan. Metode yang dilakukan pada penelitian ini adalah analisis regresi berganda. Hasil yang diperoleh adalah motivasi intrinsik dan komitmen organisasi berpengaruh terhadap kualitas pelayanan. Sedangkan motivasi ekstrinsik terbukti tidak berpengaruh. Luaran yang menjadi target penelitian ini adalah telah dipublikasikan di jurnal nasional tidak terakreditasi dan luaran tambahan berupa seminar hasil jurnal. TKT penelitian ini masuk dalam kategori 3 yaitu telah tersusun analisis penelitian dan hasil.

LANDASAN TEORI

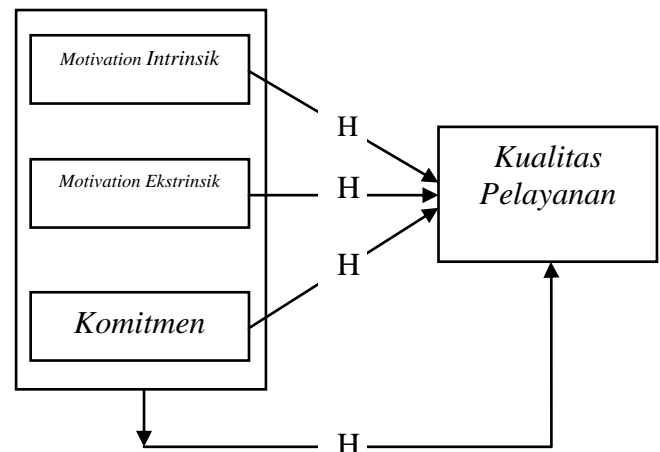
Motivasi dapat diartikan juga sebagai daya pendorong (driving force) yang menyebabkan orang berbuat sesuatu atau diperbuat karena takut akan sesuatu. Misalnya ingin naik pangkat atau naik gaji, maka perbuatannya akan menunjang pencapaian keinginan tersebut (Hasibuan, 2005). Herzberg mengembangkan teori motivasi dua faktor. Menurut teori ini ada dua faktor yang memengaruhi kondisi pekerjaan seseorang, yaitu faktor pemuas (motivation faktor) yang disebut juga dengan satisfier atau intrinsic motivation dan faktor kesehatan (hygienes) yang juga disebut dissatisfier atau ekstrinsic motivation (Handoko, 2000). Sedangkan pengertian Tenaga Kesehatan adalah setiap orang yang mengabdikan diri dalam bidang kesehatan serta memiliki pengetahuan dan / atau ketrampilan melalui pendidikan di bidang kesehatan yang untuk jenis tertentu memerlukan kewenangan untuk melakukan upaya kesehatan.

BPJS kesehatan dalam hal ini dimaksudkan sebagai badan penyelenggara program kesehatan tidak sendiri dalam melaksanakan tugas, melainkan dibantu dan bekerjasama dengan fasilitas kesehatan yang mendukung program JKN-KIS agar dapat secara maksimal memberikan layanan kesehatan.

Komitmen antara lain ; perasaan identifikasi dengan misi organisasi,

perasaan terlibat dengan tugas-tugas organisasi, serta loyalitas dan kecintaan terhadap organisasi sebagai tempat untuk hidup dan bekerja (Dessler:1997). Sedangkan menurut Robbins (2006) mendefinisikan bahwa komitmen adalah keadaan dimana karyawan memihak pada satu organisasi dan tujuan-tujuannya, serta berniat untuk memelihara keanggotaannya dalam organisasi tersebut. jenis-jenis komitmen antara lain ; komitmen sikap, komitmen perilaku.

Terdapat 5 (Lima) dimensi pokok yang menjadi penilaian masyarakat menurut Parasuraman, et all, 1988 (dalam Tjiptono 2005:273) yaitu Tangibless, Realibility, Responsiveness, Assurance, dan Empati. Dalam kegiatan pelayanan kesehatan, diharapkan tenaga kesehatan yang menjadi bagian penting dalam fasilitas kesehatan harus memiliki kemampuan dan penguasaan terhadap penegakan diagnostic, gejala, penatalaksanaan komprehensif dan paripurna dalam pelayanan, karena terdapat dua unsur penting dalam peningkatan kualitas pelayanan kesehatan yakni tingkat kepuasan pasien dan standar pelayanan.



Gambar 1 Model Penelitian

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yang dilakukan melalui survey dan pengisian kuisioner. Dalam penelitian ini melibatkan 90 responden pada 9 rumah sakit swasta yang merupakan penyedia jasa yang bekerjasama dengan BPJS di Kabupaten Kebumen.

Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif.

Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian dilakukan dalam rentang waktu bulan Mei sampai dengan Juli 2019, mencakup 9 Rumah Sakit Swasta di Kabupaten Kebumen.

Target/Subjek Penelitian

Populasi dan sampel penelitian ini adalah 90 responden dari 9 Rumah Sakit Swasta di Kabupaten Kebumen yang melayani BPJS Kesehatan. Alat pengumpulan data yang dilakukan dengan menggunakan metode wawancara, yaitu

dengan memberikan pertanyaan secara lisan kepada subyek penelitian. Metode kuesioner atau angket, yaitu metode yang dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada subyek penelitian dengan menggunakan skala likert.

Prosedur

Penelitian ini menggunakan prosedur menyebarkan kuesioner melalui datang langsung ke populasi yang sudah ditentukan

Data, Instrumen, dan Teknik Pengumpulan Data

Data diambil dari kuesioner yang sudah terisi dari tenaga medis yang berjumlah total 90 tenaga medis dari masing2 RS Swasta sejumlah 10 tenaga medis, dengan menggunakan purposive sampling. Instrumen data yang sudah diolah dan sudah lolos uji validitas dan reliabilitas akan langsung diolah pada proses selanjutnya.

Teknik Analisis Data

Teknik analisis data dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan program SPSS Ver.22.0 (*statistical product and services solutions*).

a. Uji Validitas: Menurut Ghazali (2009: 49) uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Berdasarkan dengan ketentuan bahwa alat ukur atau item

butir kuesioner dinyatakan valid apabila nilai *corrected item total correlation* adalah lebih besar bila dibandingkan dengan r tabel dengan tingkat signifikan lebih kecil dari 0,05 dengan dasar pengambilan keputusan (Ghozali, 2009: 50).

b. Uji Reliabilitas: Menurut (Ghozali, 2009: 45) reliabilitas sebenarnya adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel apabila nilai *Cronbach's Alpha* $> 0,60$ dan apabila nilai *Cronbach's Alpha* $< 0,60$ maka instrument dapat dikatakan tidak reliabel.

c. Uji Asumsi Klasik

- 1) Uji Multikolinieritas
- 2) Uji Heterokedastisitas
- 3) Uji Normalitas

d. Uji Hipotesis: Uji hipotesis untuk menguji koefisien regresi secara keseluruhan maupun sendiri-sendiri pengaruh *variabel independent* terhadap *variabel dependent* menggunakan uji t . Ghazali, (2009: 88) uji t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen.

Kriteria pengujian uji t menurut Ghazali (2009: 89) sebagai berikut:

- Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ dan signifikansi $> 0,05$, artinya secara statistik variabel

bebas (X) tidak mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel tergantung (Y).

- Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan signifikansi $< 0,05$, artinya secara statistik variabel bebas (X) mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel tergantung (Y).

- e. Koefisien Determinasi (R^2): Menurut Ghazali (2009: 87) koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam dalam menerangkan variasi variabel dependen.
- f. Analisa Regresi Linear Berganda

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. Uji Asumsi Klasik

Tabel 1. Hasil Uji Multikolonieritas

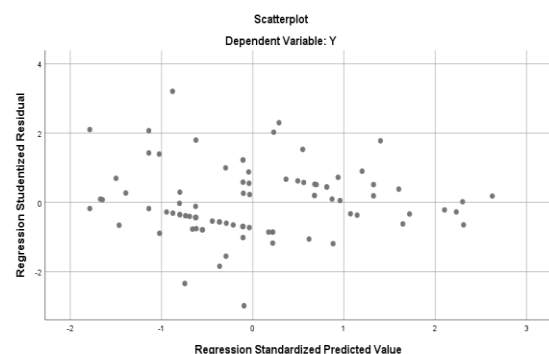
		Coefficients ^a						
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			Collinearity Statistics	
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
1	(Constant)	18,682	3,761		4,967	,000		
	X1	,510	,222	,269	2,292	,024	,675	1,480
	X2	,006	,197	,004	,029	,977	,553	1,808
	X3	,401	,162	,279	2,470	,015	,726	1,378

a. Dependent Variable: Y

Sumber: Data Diolah, 2019

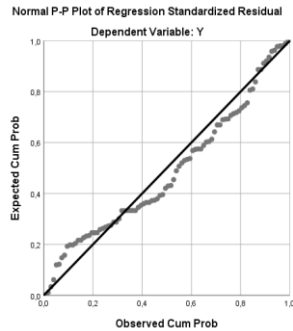
Berdasarkan tabel 1 dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat gejala multikolonieritas. Berdasarkan tabel 1 di atas, dilihat bahwa nilai variance inflation factor (VIF) dari masing-masing variabel independent adalah 1,480 kurang dari 10 dan nilai tolerance yang terbentuk adalah 0,675 diatas 0,1 maka dapat disimpulkan bahwa model regresi layak digunakan untuk penelitian selanjutnya dan tidak terdapat multikolinearitas

Gambar 2. Hasil Uji Heterokedastisitas



Berdasarkan uji heterokedastisitas menggunakan diagram scatter plot dapat disimpulkan bahwa lolos uji karena titik-titik tidak membentuk pola tertentu. Sehingga persamaan regresi dapat dilanjutkan.

Gambar 3. Hasil Uji Normalitas



Sumber: Data Diolah, 2019

Berdasarkan Gambar 2 dapat disimpulkan bahwa data lolos uji normalitas karena titik-titik mengikuti diagonal.

2. Hasil Uji t (Uji Hipotesis)

Alat analisis ini digunakan untuk menjawab hipotesis yang sudah dibuat. Hasil pengolahan SPSS untuk uji t ditunjukkan pada tabel berikut:

Tabel 2. Hasil Uji t

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	18,682	3,761		4,967	,000
Motivasi intrinsik	,510	,222	,269	2,292	,024
Motivasi ekstrinsik	,006	,197	,004	,029	,977
Komitmen	,401	,162	,279	2,470	,015

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Sumber: Data Diolah, 2019

Dari tabel 2 diperoleh nilai t hitung untuk variabel motivasi intrinsik sebesar 2,292 lebih besar dari t tabel 1,198 dengan nilai signifikansi sebesar $0,024 < 0,05$ sehingga dapat disimpulkan hipotesis diterima. nilai t hitung untuk variabel motivasi ekstrinsik sebesar 0,029 lebih kecil dari t tabel 1,198 dengan nilai signifikansi sebesar $0,977 > 0,05$ sehingga dapat disimpulkan hipotesis ditolak. nilai t hitung untuk variabel komitmen sebesar 2,470 lebih besar dari t tabel 1,198 dengan nilai signifikansi sebesar $0,015 < 0,05$ sehingga dapat disimpulkan hipotesis diterima.

Dari tabel tersebut dapat ditarik persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 0,510X_1 + 0,006X_2 + 0,401X_3 + e$$

3. Hasil Uji F (Uji Simultan)

Alat ini digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara simultan. Hasil dari SPSS uji f sebagai berikut:

ANOVA ^a					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	218,162	3	72,721	7,271	,000 ^b
Residual	860,161	86	10,002		
Total	1078,322	89			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X3, X1, X2

Sumber: Data Diolah, 2019

Dari penghitungan statistik menggunakan SPSS diperoleh hasil nilai F hitung sebesar 7,271 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000. Rumusan hipotesis menunjukkan jika F hitung $>$ F tabel ($7,271 > 2,71$) maka hipotesis diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa semua variable bebas secara bersama-sama berpengaruh terhadap kualitas pelayanan.

4. Hasil Uji Determinasi

Nilai Adjust R square menunjukkan seberapa besar pengaruh variabel independent terhadap variabel dependent. Dalam penelitian ini dihasilkan nilai R square sebagai berikut

Tabel 4. Hasil Uji Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,450 ^a	,202	,174	3,163

a. Predictors: (Constant), X3, X1, X2

Sumber: Data Diolah, 2019

Dari tabel 4 dapat diketahui besaran variasi variabel dependent yang dipengaruhi oleh variabel independent adalah sebesar 45%, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain diluar penelitian ini. Hal ini menunjukkan bahwa masih ada 55% factor lain yang mempengaruhi kualitas pelayanan

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan analisis bagian sebelumnya pada penelitian ini, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

- Motivasi intrinsik berpengaruh terhadap kualitas pelayanan tenaga kerja di rumah sakit swasta. Sehingga apabila motivasi pelayanan tenaga medis meningkat, kualitas pelayanan yang diberikan pun meningkat.
- Motivasi ekstrinsik tidak berpengaruh terhadap kualitas pelayanan tenaga kerja di rumah sakit swasta. Sehingga apabila motivasi ekstrinsik pelayanan tenaga medis meningkat/menurun, tidak dapat menstimuli kualitas pelayanan yang diberikan.
- Komitmen berpengaruh terhadap kualitas pelayanan tenaga kerja di rumah sakit swasta. Sehingga apabila komitmen pelayanan tenaga medis meningkat maka kualitas pelayanan yang diberikan meningkat.
- Motivasi intrinsik, motivasi ekstrinsik dan komitmen secara bersama-sama berpengaruh terhadap kualitas pelayanan tenaga kerja di rumah sakit swasta. Sehingga motivasi pelayanan tenaga medis dapat menstimuli kualitas pelayanan yang diberikan.

Saran

Bagi penelitian selanjutnya dapat menambah variabel selain Motivasi Intrinsik, Motivasi Ekstrinsik dan Komitmen terhadap Kualitas Pelayanan

Implikasi dan Keterbatasan

Implikasi dan dampak penelitian ini adalah diharapkan bisa memberikan kontribusi terhadap pelayanan rumah sakit terutama tenaga kesehatan khususnya BPJS kesehatan, agar tetap termotivasi memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Kendala penelitian dilapangan yang terjadi diantaranya terkait ijin penyebaran kuesioner pada pihak rumah sakit tidak lolos sesuai harapan dan jarak antara rumah sakit swasta satu dengan lainnya berjauhan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abidin. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan BPJS Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Cempae Kota ParePare : Poltekkes Makassar;2016
- Baby Silvia P. Lindawati K.2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan BPJS Kesehatan terhadap Kepuasan Pengguna Perspektif Dokter Rumah Sakit Hermina Bogor
- Handoko H. Manajemen Personalia Sumber Daya Manusia. BPFE UGM. Yogyakarta; 2000.
- Hasibuan M. Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi Revisi. Cetakan keenam. Penerbit Bumi Aksara. Jakarta; 2005
- Ilyas. 2000. Employee Engagement Index Survey, Gallup Management Journal.
- Mangkunegara AP. Evaluasi Kinerja SDM. Refika Aditama. Bandung;2009
- Manullang M. Manajemen Sumber Daya Manusia. BPFE UGM. Yogyakarta: 2001.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: a multiple item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64 (1), 12-40
- Robbins, Stephen.P (2006) “Perilaku Organisasi”; Edisi Kesepuluh; PT. Indeks Kelompok Gramedia; Jakarta
- Sumantri S. Perilaku Organisasi. Universitas Padjdjaran. Bandung; 2012.
- Tjiptono F. 2012. Service Management Mewujudkan Layanan Prima, Yogyakarta :ANDI
- <https://bpjskesehatan.go.id/bpjs/index.php/pages/detail/2014/11>
- http://kesehatan.kebumenkab.go.id/web/download_process/3/profil-kesehatan-kebumen-tahun-2016
- <http://poskotanews.com/2017/09/18/wajibkan-rumah-sakit-kerjasama-bpjs-kesehatan/>